

RESOLUCIÓN 5821 DE 2019

(julio 19)

Diario Oficial No. 51.022 de 22 de julio 2019

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se corrige un error simplemente formal contenido en la Resolución número CRC [5588](#) de 2019 “por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el Capítulo 4 Título V de la Resolución número CRC 5050 de 2016.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los artículos [19](#) y [20](#) de la Ley 1369 de 2009 y [45](#) de la Ley 1437 de 2011,

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución número CRC [5588](#) de 2019 se profirió el acto administrativo de carácter general por medio del cual se modificaron disposiciones regulatorias en materia de calidad postal del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en la cual mediante el artículo 2o se subrogó el artículo 5.4.3.9. de la Resolución número CRC 5050 de 2016.

Que la Resolución antes mencionada fue publicada en el Diario Oficial número 50.833 del día 11 de enero de 2019.

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones se percató de que existen los siguientes errores de transcripción: i) en el artículo [2o](#) de la Resolución número CRC 5588 de 2019 se transcribió el texto establecido en el artículo [10](#) de la Resolución número CRC 3095 de 2011, compilado en el artículo [5.4.3.9.](#) de la Resolución número CRC 5050 de 2016, sin modificar la numeración de los artículos a los que se hace referencia, es decir, sin tener en cuenta la numeración de la Resolución Compilatoria número CRC [5050](#) de 2016; ii) en el artículo [2o](#) de la Resolución número CRC 5588 de 2019 se transcribió el texto establecido en el párrafo 1 del artículo [7o](#) de la Resolución 3095 de 2011, sin transcribir la ecuación a través de la cual se determina el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado. Asimismo, se encontró un error de omisión de palabras, en el artículo [2o](#) de la Resolución número CRC 5588 de 2019, relacionado con la omisión de la referencia al artículo [5.4.3.7](#), dentro del texto del artículo [5.4.3.8](#) de la Resolución número CRC 5050 de 2016. Adicionalmente, se halló un error de digitación en el párrafo 4 del artículo 5.4.3.1. del artículo [2o](#) de la Resolución número CRC 5588 de 2019. Y, finalmente, se evidenciaron algunos errores de redacción.

Que el artículo [45](#) de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su tenor literal determina:

“Artículo [45](#). Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto, realizada la corrección, está deberá ser notificada o

comunicada a todos los interesados, según corresponda”.

Que, en aplicación del artículo [45](#) de la Ley 1437 de 2011, es procedente la corrección de los errores simplemente formales de transcripción, omisión de palabras y redacción, toda vez que no se está cambiando el sentido material de la decisión de fondo inicialmente adoptada, sino que simplemente se están corrigiendo los errores, de la siguiente manera: se indican los números correctos de los artículos a los que se hace referencia en el texto, de conformidad con la numeración de la Resolución número CRC [5050](#) de 2016; se incluye la ecuación por la cual se determina el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado, sin modificación, y el artículo omitidos; y se corrigen los errores de redacción cometidos.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Corregir y aclarar el artículo [2o](#) de la Resolución número CRC 5588 de 2019, el cual quedará de la siguiente manera:

«Artículo [2o](#). Derogar el Título III de la Resolución número CRC [3095](#) de 2011, compilado en la Sección 3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución número CRC [5050](#) de 2016. El nuevo texto de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución número CRC [5050](#) de 2016 es el siguiente:

“DISPOSICIONES APLICABLES A LOS OPERADORES DE MENSAJERÍA EXPRESA

Artículo [5.4.3.1](#). Tiempo de Entrega para el Servicio de Mensajería Expresa. El tiempo de entrega (D+n) definido en el TÍTULO I se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

Ámbito	Indicador	Meta
Local	D+24 horas	97%
Nacional	D+48 horas	93%
Internacional saliente	D+96 horas	92%

PARÁGRAFO 1o. Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro anterior son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. En todo caso, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.

PARÁGRAFO 2o. Los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 3o. Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, considerarán la imposición del objeto postal una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente. Los tiempos de entrega y las correspondientes metas en las cuales se deben entregar los objetos postales a los usuarios destinatarios corresponderán a los ámbitos local o nacional, según sea el municipio de entrada del objeto postal al país y el municipio de destino del mismo.

PARÁGRAFO 4o. Para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio del objeto postal según lo estipulado en el artículo [5.4.3.11](#) del Capítulo 4 del Título V, en concordancia con lo previsto en el literal b) del artículo [2.3](#) de la Ley 1369 de 2009, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.

PARÁGRAFO 5o. Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata el Capítulo 5 del Título IV. En todo caso, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.

Artículo [5.4.3.2](#). Confiabilidad para el Servicio de Mensajería Expresa. La confiabilidad para el servicio de Mensajería Expresa se mide a través del parámetro establecido en el numeral 5.4.1.2.3 del artículo [5.4.1.2](#) del Capítulo 4 del Título V.

Los envíos postales se presumen entregados por el usuario remitente en buen estado, salvo cuando el operador postal pueda constatar que no lo están en el momento de la admisión del objeto postal. Lo anterior, sin perjuicio de la inviolabilidad de la correspondencia prevista en el artículo [24](#) de la Ley 1369 de 2009 y el artículo [2.2.3.1](#) del Capítulo 2 del Título II.

En el evento en que el operador postal sospeche que el envío contiene objetos postales prohibidos, deberá observar el tratamiento previsto en el artículo [2.2.4.3](#) del Capítulo 2 del Título II para estos casos.

Los operadores del Servicio de Mensajería Expresa prestarán el servicio con el cumplimiento del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado que se establece a continuación, discriminando entre envíos individuales y envíos masivos así:

Tipo de servicio	Indicador	Meta
Envíos individuales	% de objetos entregados en buen estado	99,5%
Envíos masivos	% de objetos entregados en buen estado	97,5%

PARÁGRAFO 1o. El porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se determinará de la siguiente forma:

$$\text{\% de objetos entregados en buen estado} = \frac{(\text{No. de objetos postales entregados en buen estado})}{(\text{No. objetos postales enviados}) - (\text{No. objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito})}$$

PARÁGRAFO 2o. Para el cálculo del porcentaje de objetos postales entregados en buen estado se excluirán los objetos postales del ámbito internacional entrante y saliente.

Artículo [5.4.3.3](#). Guía para los envíos individuales del servicio de mensajería expresa. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento.

La guía que deben expedir los operadores de Mensajería Expresa debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de destino y país.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar
9. Identificador único del envío.
10. Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
11. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de admisión: electrónico (correo electrónico, pagina web u otros) o físico.
12. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
13. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.
14. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
15. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores postales podrán utilizar como guía un adhesivo que contenga como mínimo: el Identificador Único del Envío y un código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior que facilite el acceso a la información contenida en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. En la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional

saliente el campo correspondiente al código postal se deberá diligenciar siempre y cuando esté implementado en el país de destino, en caso contrario el operador postal deberá dejar constancia en la guía de tal situación.

PARÁGRAFO 3o. Si el usuario remitente del objeto postal desconoce algún dato del usuario destinatario deberá dejar constancia de ello y en ese caso no será necesario diligenciar los campos de la guía a los que haya lugar.

PARÁGRAFO 4o. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben garantizar que una guía esté adherida al objeto postal (es la misma guía de origen) y deberán expedir una prueba de entrega al usuario destinatario.

Artículo [5.4.3.4](#). Prueba de Admisión para Envíos Individuales del Servicio de Mensajería Expresa. En los envíos individuales, al momento de la admisión del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión en medio electrónico o físico que será entregada al usuario impositor.

La prueba de admisión para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Datos del remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte), dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y país.
2. Datos del destinatario: nombre o razón social, dirección, número de teléfono fijo o móvil, ciudad de destino y país.
3. Código Postal del lugar de entrega del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío.
5. Fecha y hora de admisión del objeto postal.
6. Peso real del envío.
7. Valor declarado del objeto postal
8. Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar.
9. Identificador único del envío.
10. Datos del operador postal: Razón social, NIT, dirección y signo distintivo (logo), cuando a esto último hubiere lugar.
11. Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío.
12. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de peticiones, quejas y recursos (número de teléfono, correo electrónico, página web, oficinas de atención, etc.).
13. Día en el cual se tiene programada la entrega al usuario destinatario.
14. Campo donde conste el medio elegido por el usuario impositor para recibir la prueba de

admisión y la prueba de entrega: electrónico (correo electrónico, página web u otros) o físico.

PARÁGRAFO 1o. Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de admisión que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de admisión contenidas en el Capítulo 2 del Título II.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de admisión, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

PARÁGRAFO 2o. En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de admisión para el usuario remitente podrá estar a su disposición en la página web del operador.

Artículo [5.4.3.5](#). Prueba de Entrega para Envíos Individuales del Servicio de Mensajería Expresa. Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal.

La prueba de entrega para el servicio de Mensajería Expresa deberá contener como mínimo la siguiente información relativa al objeto postal:

1. Nombre legible y documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) de la persona que recibe el objeto postal en la dirección del destinatario.
2. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario.
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

PARÁGRAFO 1o. Los Operadores de Mensajería Expresa expedirán la cantidad de copias de la prueba de entrega que consideren necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones relativas a la prueba de entrega contenidas en el Capítulo 2 del Título II.

El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la prueba de entrega, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, bien sea a través de medios electrónicos o físicos.

PARÁGRAFO 2o. En el caso de la prestación del servicio de mensajería expresa de ámbito internacional saliente, la prueba de entrega para el usuario remitente y/o destinatario podrá estar a su disposición en la página web del operador.

PARÁGRAFO 3o. Sin perjuicio de la expedición de la prueba de entrega que debe hacer el operador del servicio de mensajería expresa al usuario destinatario, el operador deberá conservar

una copia electrónica o física de la prueba de entrega. Los plazos máximos para que las pruebas de entrega estén disponibles para consulta en la página web o por medios electrónicos adoptados por el operador son:

- Un (1) día hábil después de la entrega, para ámbito local.
- Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.
- Cuatro (4) días hábiles después de la entrega, para ámbito internacional saliente.

Artículo [5.4.3.6](#). Guía para los Envíos Masivos del Servicio de Mensajería Expresa. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una guía que cursará adherida a cada uno de los objetos postales en todo momento y en la cual constarán al menos los siguientes datos:

1. Identificación del usuario remitente: nombre o razón social, NIT o documento de identificación.
2. Identificación del usuario destinatario: nombre o razón social y dirección.
3. Fecha y hora de la admisión del objeto postal.
4. Descripción del contenido del envío postal.
5. Peso real del envío, expresado en gramos.
6. Identificador único de envío.
7. Código de barras, u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos.
8. Tarifa cobrada al usuario remitente.
9. Identificación del operador postal: Nombre y/o logotipo, cuando este aplique.
10. Información para rastreo: página web y número de teléfono del operador para que el remitente consulte el estado de su envío.

Artículo [5.4.3.7](#). Prueba de Entrega para Envíos Masivos del Servicio de Mensajería Expresa. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, los operadores diligenciarán y expedirán una prueba de entrega en medio electrónico o físico, en la cual constarán al menos los siguientes datos relativos al objeto postal:

1. Fecha y hora de entrega.
2. Nombre de quien recibe.
3. Motivos de devolución.
4. Fecha del intento de entrega.

Artículo [5.4.3.8](#). Motivos de Devolución de los Objetos Postales para los Servicios de Mensajería Expresa. Los operadores de los servicios postales de Mensajería Expresa deberán registrar en la prueba de entrega de que tratan los artículos [5.4.3.5](#) y [5.4.3.7](#) del Capítulo 4 del

Título V, el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el objeto postal al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el artículo [25](#) de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como motivos de devolución los siguientes:

5.4.3.8.1. Desconocido. Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.

5.4.3.8.2. Rehusado. Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.

5.4.3.8.3. No reside. Corresponde a aquella situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando el usuario destinatario ha fallecido.

5.4.3.8.4. No reclamado. Corresponde a los casos en los cuales, una vez surtido el trámite previsto en el artículo [5.4.3.9](#) del Capítulo 4 del Título V y pasados los términos allí establecidos, el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en la oficina del operador.

5.4.3.8.5. Dirección errada. Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.

5.4.3.8.6. Otros. Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.

Artículo [5.4.3.9](#). Intentos de entrega. En el evento en que el operador del Servicio de Mensajería Expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentra a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

Dicho documento deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre del operador postal que está a cargo de la prestación del servicio.
2. Nombre del usuario remitente.
3. Número de la guía.
4. Fecha y hora del intento de entrega.
5. Fecha y hora del próximo intento de entrega (de ser posible).
6. Dirección, número de teléfono y horario de atención de la oficina donde se encuentra a disposición del usuario destinatario el objeto postal.
7. Fecha hasta la cual se conservará el objeto postal en la oficina indicada.

El documento a que se refiere el presente artículo relativo a los intentos de entrega de los objetos postales no tendrá que expedirse y diligenciarse en los eventos en que al primer intento de

entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales [5.4.3.8.1.](#), [5.4.3.8.2.](#), [5.4.3.8.3](#) o [5.4.3.8.5](#) del artículo [5.4.3.8](#) del Capítulo 4 del Título V.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe dejar un segundo aviso informando al usuario destinatario que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo [5.4.5.1.](#) del Capítulo 4 del Título V. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos [5.4.3.10](#) y [5.4.3.3.](#) del Capítulo 4 del Título V, respectivamente.

PARÁGRAFO 1o. Las disposiciones del presente artículo no serán aplicables a los envíos postales correspondientes al ámbito internacional saliente.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores postales que presten el servicio de Mensajería Expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo.

PARÁGRAFO 3o. Cuando el servicio de Mensajería Expresa tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el operador postal como mínimo deberá efectuar un (1) intento de entrega. En todo caso el operador deberá dejar, en el domicilio del usuario destinatario, el documento en el cual se informa que tuvo lugar dicho intento de entrega.

Artículo [5.4.3.10.](#) Rastreo en el Servicio Postal de Mensajería Expresa. Los operadores de Mensajería Expresa deben contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura del código de barras, o una tecnología equivalente o superior para tales efectos. Los operadores deberán registrar en su sistema de rastreo electrónico, la ocurrencia de por lo menos, los siguientes eventos:

5.4.3.10.1. Admisión en el punto de recepción/recolección en el domicilio del usuario remitente.

5.4.3.10.2. Llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio.

5.4.3.10.3. Salida del punto de recepción.

5.4.3.10.4. Realización del trámite aduanero en el caso de envíos internacionales salientes. Se deberá registrar la entrada y la salida del sitio en donde se realice dicho trámite.

5.4.3.10.5. Llegada a la oficina de distribución.

5.4.3.10.6. Intentos fallidos de entrega del objeto postal.

5.4.3.10.7. Entrega final al usuario destinatario.

Estos registros se conservarán en forma electrónica, con indicación del identificador único del envío y del código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior. El operador deberá mantener en su página web y disponible de manera permanente tanto para el usuario remitente como destinatario, el rastreo electrónico de los acontecimientos anteriormente mencionados con la identificación de la oficina de admisión, el municipio o país de destino y la fecha y hora del acontecimiento de manera actualizada.

La información en la página web deberá reflejar los eventos de pérdida o avería del objeto postal, especificar los motivos por los cuales un objeto es no distribuible y los motivos de caso fortuito o fuerza mayor por los cuales no se cumplirá con el tiempo de entrega. El acceso a dicha información será posible a través del identificador único del envío.

Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente, deben cumplir las disposiciones del presente artículo. Respecto a los eventos de rastreo, el operador postal deberá registrar la ocurrencia de por lo menos, los siguientes: i) finalización de los trámites aduaneros nacionales, ii) llegada a la oficina de distribución, iii) intentos fallidos de entrega del objeto postal y iv) entrega final al usuario destinatario.

En los envíos del servicio de mensajería expresa internacional saliente, los operadores deberán registrar los casos en que un envío postal, su contenido o parte de su contenido ha sido incautado o retenido por la respectiva autoridad aduanera, o por la entidad que haga sus veces, o por cualquier otro organismo gubernamental, así como los motivos de la retención.

La información a que se refiere el presente artículo deberá permanecer disponible en la página web del operador como mínimo durante tres (3) meses, contados a partir del momento en que el operador admitió el correspondiente objeto postal.

Sin perjuicio del cumplimiento de lo anterior, en los eventos en los cuales se presenten solicitudes de los usuarios, en aquellos casos en los cuales por algún motivo no exista ningún registro electrónico del rastreo del objeto postal o no exista algún registro electrónico que impida la determinación inequívoca del objeto postal, los operadores deberán dar respuesta en un plazo no superior a dos (2) días hábiles después de realizada dicha solicitud y deberán expresar el lugar donde se encuentra el envío.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio de Mensajería Expresa contratado tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, las partes podrán negociar libremente los eventos que serán objeto de rastreo, los cuales deberán, al menos, incluir los siguientes: i) depósito en el punto de recepción/recolección en el domicilio, ii) llegada al punto de recepción en el caso de recolección a domicilio, iii) intento fallido de entrega y iv) entrega final.

Ante la falta de acuerdo entre las partes, dicho rastreo deberá hacerse respecto de los cuatro (4) eventos a los que se refiere el presente párrafo.

Artículo [5.4.3.11](#). Recolección a domicilio. De conformidad con lo previsto en el literal b) del numeral 2.3 del artículo [30](#) de la Ley 1369 de 2009, los operadores que prestan el servicio postal de Mensajería Expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo anterior, los operadores deberán habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia, en concordancia con lo dispuesto en el artículo [2.2.2.2](#). del Capítulo 2 del Título II.

El término máximo para la recolección a domicilio en las áreas metropolitanas y ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contado a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio. Para el resto de zonas geográficas, el tiempo máximo para la recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

En todo caso, los operadores de Mensajería Expresa deberán recoger los objetos postales en el domicilio solicitado por el cliente y cumplir todas y cada una de las demás obligaciones estipuladas en el Capítulo 4 del Título V.

PARÁGRAFO. El número de teléfono, la página web y el correo electrónico podrán ser los mismos dispuestos para el rastreo, en concordancia con lo dispuesto en el artículo [2.2.2.2](#). del Capítulo 2 del Título II.

Artículo [5.4.3.12](#). Pérdida del objeto postal. Tan pronto como un operador del servicio de Mensajería Expresa, note la pérdida del objeto postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al usuario remitente con el fin de informarle tal situación, para que este pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación y/o indemnización establecidos en el artículo [32](#) de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo [2.2.7.2](#) del Capítulo 2 del Título II.

Artículo [5.4.3.13](#). Avería del objeto postal. Cuando el operador de Mensajería Expresa advierta una avería en el objeto postal, deberá efectuar de inmediato la evaluación correspondiente con el fin de determinar si el daño afecta al embalaje o a su contenido. Una vez validado lo anterior, deberá proceder de la siguiente forma:

1. Si la avería se produce únicamente en el embalaje el operador podrá reparar y encaminar el envío para su distribución con la observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia. La avería en el embalaje y las medidas adoptadas deben ser registradas en la página web como parte de la información materia del rastreo. Los operadores de Mensajería Expresa deberán comunicar de inmediato al usuario remitente a través del medio más expedito posible, la avería detectada en el embalaje y las medidas adoptadas.
2. Si la avería afecta el contenido mismo del objeto postal, los operadores de Mensajería Expresa deberán registrar el evento en la página web como parte de la información materia del rastreo. Adicionalmente, deberán comunicar de inmediato al remitente a través del medio más expedito posible, la avería del objeto con el fin de que este imparta las instrucciones del caso para disponer del objeto en el estado en que se encuentre y pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el artículo [32](#) de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo [2.2.7.2](#) del Capítulo 2 del Título 2.

PARÁGRAFO. Para el servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, el remitente y el operador podrán negociar libremente el procedimiento a seguir en caso de avería de alguno de los objetos postales, sin perjuicio del trámite de reclamación y/o indemnización que le asiste a los usuarios establecido en el artículo [32](#) de la Ley 1369 de 2009.”»

Dada en Bogotá, D. C., a 19 de julio de 2019.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

Rafael Puyana.

El Director Ejecutivo,

Carlos Lugo Silva.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



MINTIC